

(ร่าง)

แนวทางการจัดทำกรประเมินงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้แนวปฏิบัติ
Information Technology Infrastructure Library V3 (ITIL V3)
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

1. สรุปงานบริการ IT ทั้งหมดของมหาวิทยาลัย (network.dusit.ac.th)

- 1.1. บริการเปลี่ยนรหัสผ่านด้วยตนเอง
- 1.2. บริการอินเทอร์เน็ตผ่าน Modem
- 1.3. บริการอีเมลล์
 - วิธีการใช้อีเมลล์
 - วิธีการสร้างอีเมลล์
- 1.4. บริการ webhosting หน่วยงาน
- 1.5. บริการสืบค้นหนังสือออนไลน์(e-book)
- 1.6. บริการอินเทอร์เน็ตผ่าน VPN
- 1.7. บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์
- 1.8. บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย(WLAN)
- 1.9. บริการ Vprint
- 1.10. บริการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง
- 1.11. บริการ E-learning (Xedu)
- 1.12. บริการ ยืม-คืนหนังสือ -VTLS
- 1.13. บริการกล้องวงจรปิด CCTV
- 1.14. บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
- 1.15. บริการ Internet Account
 - การระงับการใช้งาน Internet Account
 - การสร้าง Internet Account สำหรับนักศึกษา
 - การสร้าง Internet Account สำหรับบุคลากร
- 1.16. บริการบำรุงรักษาเครื่อง PC-Notebook
- 1.17. บริการบำรุงรักษาระบบ LAN-WLAN
- 1.18. บริการยืม-คืน PC-Notebook

2. สรุปตัวแบบที่ใช้ประเมินงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1 SERVQual model

สรุปมิติการประเมินคุณภาพจากเดิม) ด้าน ดังต่อไปนี้ 5 ด้าน เหลือเพียง 10Parasuraman et al., 1988(

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) คือ การบริการที่นำเสนอในลักษณะทางกายภาพ ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น

- มีอุปกรณ์ทันสมัย
- เทคโนโลยี
- ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการตรงกับที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ และสามารถให้ความไว้วางใจได้

- ควรให้บริการตรงตามที่สัญญาไว้
- แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ

- ควรให้บริการตรงกับความต้องการ
- ควรให้บริการตรงตามเวลา
- ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อนถึงเวลาที่ให้บริการ

3. การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ผู้ให้บริการมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

- ให้บริการอย่างรวดเร็ว
- มีความยินดีที่ให้บริการเสมอ
- มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อผู้รับบริการต้องการ

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการด้วยความความสุภาพ รวมทั้งเอาใจใส่ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการได้

- สร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการได้
- มีความสุภาพอ่อนน้อม
- มีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่

5. การเอาใจใส่ (Empathy) คือ ความสามารถในการดูแล ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ

- ให้ความสนใจเป็นการส่วนตัว
- เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

2.2 Information Technology Infrastructure Library V3 (ITIL V3)



1. กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy) เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างการบริการเทคโนโลยีให้มีคุณภาพสูง โดยจะวางพื้นฐานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารจัดการการบริการและนำคุณค่าในการบริการไปสู่กลุ่มลูกค้า กลยุทธ์การบริการจึงถือว่าเป็นแกนหลักของ ITIL V3 ประกอบด้วย

- Strategy Generation
- Financial Management
- Service Portfolio Management
- Demand Management

2. การออกแบบบริการ (Service Design) การออกแบบรูปแบบการบริการที่ดีถือเป็นสิ่งที่ควรตระหนักถึงซึ่งสำคัญเทียบเท่ากับกลยุทธ์การบริการ โดยการออกแบบที่ดีนั้นจะช่วยกระจายคุณภาพไปสู่ความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งใจไว้ ใน

ส่วนของ service design นี้บอกรวบรวมวิธีการสร้างการบริการทางด้านเทคโนโลยีขององค์กรให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า โดยมีตัวแปรเรื่องเวลาและเงินเป็นกรอบในการออกแบบการบริการโดยใช้ความต้องการของลูกค้าทั้งปัจจุบันและอดีตเป็นองค์ประกอบเพื่อคํานึงมองการดำเนินงานของบริษัท ประกอบด้วย

- Service Catalogue Management
- Service Level Management
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Information Security Management
- Supplier Management

3. การส่งผ่านบริการ (Service Transition) การส่งผ่านบริการจะสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยการออกแบบรูปแบบการให้บริการที่ผนวกเข้ากับสภาพแวดล้อมขององค์กรเพื่อให้เกิดการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ และที่ขาดไม่ได้คือการปรับเปลี่ยนการบริการให้สอดคล้องกับเวลา เงิน และความปลอดภัย เพราะสิ่งเหล่านี้อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินงานการส่งผ่านบริการ โดยในส่วนของ service transition จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการความต้องการต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและป้องกันการปฏิเสธรูปแบบใหม่ๆ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญที่ควรศึกษาสำหรับการส่งต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดขององค์กรประกอบด้วย

- Transition Planning and Support
- Change Management
- Service Asset and Configuration Management
- Release and Deployment Management
- Service Validation and Testing
- Evaluation
- Knowledge Management

4. การดำเนินการบริการ (Service Operation) การบริการจำเป็นต้องมีการบริหารวันต่อวันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ลูกค้ายอมรับว่าองค์กรเป็นเสมือนผู้ให้บริการที่ถูกสร้างขึ้นและสามารถวัดความสำเร็จได้ โดยในส่วนของ service operation จะอธิบายถึงการบริการ การควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่สนับสนุนการดำเนินงานด้านบริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อปฏิบัติตามหลักปฏิบัตินี้จะช่วยให้บริษัทเกิดความยืดหยุ่นขึ้นในการปรับองค์กรให้เป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศประกอบด้วย

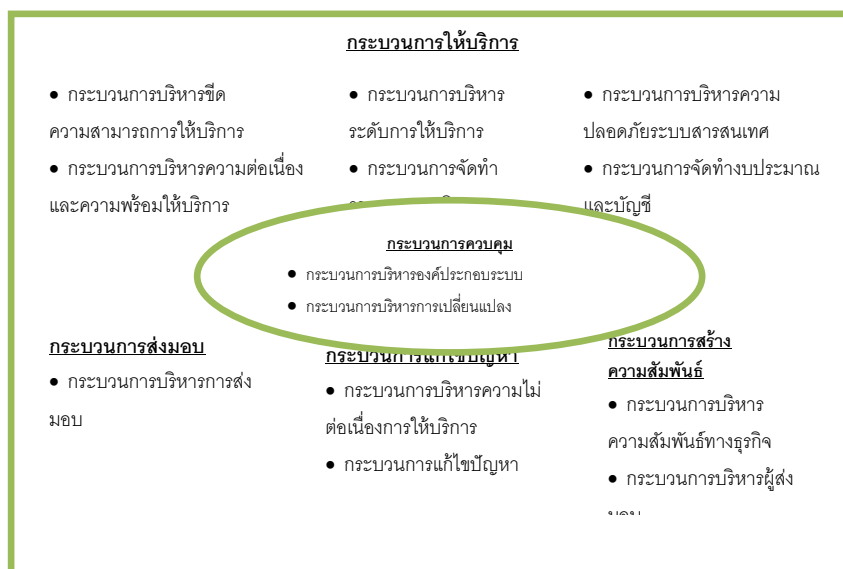
- Event Management
- Incident Management
- Request Management
- Problem Management
- Access Management

5. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Service Improvement) การพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งสำคัญขององค์กรเพราะต้องพัฒนาเพื่อแข่งขันกับคู่ต่อสู้ โดยส่วนนี้จะอธิบายถึงวงจรการพัฒนาการบริหารงานบริการ รวมถึงโครงสร้างในการประเมินและวัดผลคุณภาพการบริการ เพื่อควบคุมปัจจัยกระทบอื่นและให้ลูกค้าได้ผลประโยชน์มากที่สุดประกอบด้วย

- 7-Step Improvement Process
- Service Measurement
- Service Reporting

2.3 มาตรฐานการบริหารงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ISO/IEC 20000: 2005)

ในการบริหารการบริการด้าน IT ตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO/IEC 20000 จะแบ่งกระบวนการต่างๆ ออกเป็น 5 กลุ่มใหญ่ ประกอบด้วย กระบวนการให้บริการ กระบวนการควบคุม กระบวนการส่งมอบ กระบวนการแก้ไขปัญหา และกระบวนการบริหารความสัมพันธ์โดยในรูปจะแสดงกระบวนการต่างๆ ในมาตรฐาน ISO/IEC 20000 กิตติพงศ์) ,โรจน์จึงประเสริฐ2007(



1. กระบวนการให้บริการ)Service Delivery Processes(จะประกอบด้วยกระบวนการย่อยต่างๆ ได้แก่ การบริหารระดับการให้บริการ การจัดทำรายการงานด้วยการบริการ การบริหารความต่อเนื่องและความพร้อมใช้ในการบริการ การจัดทำงบประมาณและบัญชีค่าใช้จ่ายในงานบริการ การบริหารขีดความสามารถในการให้บริการ และการบริหารความปลอดภัยสารสนเทศ

- การบริหารระดับการให้บริการ (Service Level Management) เป้าหมายของการบริหารระดับการให้บริการ คือ การสร้างข้อตกลงที่ชัดเจนกับลูกค้าเกี่ยวกับประเภทและคุณภาพของการให้บริการด้าน IT ที่ทำการส่งมอบและนำไปดำเนินการตามข้อตกลง ซึ่งการบริหารระดับการให้บริการจะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจน รวมถึงสิ่งต่างๆ ที่จะต้องมีการจัดเตรียมโดยผู้ให้บริการ และความพร้อมทางการเงิน การบริหารระดับการให้บริการจะระบุการบริการที่จะให้กับลูกค้า โดยจะมุ่งเน้นที่การสร้างงานบริการตามที่คุณค่าต้องการมากกว่าการพิจารณาเพียงแค่ความเป็นไปได้ทางเทคนิคปัจจุบัน

- การจัดทำรายการงานบริการ (Service Reporting) ผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดทำรายการงานการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยรายงานจะต้องเป็นที่ยอมรับ ตรงต่อเวลา และถูกต้องเพื่อให้การตัดสินใจและการสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

- กระบวนการบริหารความต่อเนื่องและความพร้อมใช้งานบริการ (Service Continuity and Availability Management) กระบวนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ จะเป็นการเตรียมการและการวางแผนสำหรับมาตรการแก้ไขภัยพิบัติ หรือเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งมีผลต่อการบริการด้าน IT และมีผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจหรือในบางกรณีจะเรียกกันว่า การวางแผนเพื่อความสม่ำเสมอ (consistency plan) ซึ่งจะเป็นการเชื่อมโยงมาตรการต่างๆ เพื่อดูแลให้เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการ เมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติขึ้นนอกจากรายการ การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการยังเป็นกระบวนการในการวางแผน และประสานงานทางด้านเทคนิค การเงิน และการจัดการทรัพยากรเพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถรักษาความต่อเนื่องในการให้บริการ ภายหลังจากการเกิดภัยพิบัติตามที่ตกลงไว้กับลูกค้าได้

ส่วนการบริหารความพร้อมในการให้บริการจะเป็นกระบวนการสร้างความมั่นใจว่า ได้มีการจัดการทรัพยากร วิธีการและเทคนิคไว้อย่างเหมาะสมเพื่อสนับสนุนให้เกิดความพร้อมในการให้บริการตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า นอกจากนั้นการบริหารความพร้อมใช้ยังครอบคลุมถึงจัดให้มีการบำรุงรักษาอย่างเหมาะสมและออกแบบมาตรการเพื่อลดความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด

- การจัดทำงานงบประมาณและบัญชีค่าใช้จ่ายในงานบริการ (Budgeting and Accounting for IT services) องค์กรจะต้องกำหนดให้มีการจัดทำงานงบประมาณและบัญชีค่าใช้จ่าย สำหรับองค์กรประกอบทั้งหมดของการให้บริการทางด้าน IT ทั้งนี้กระบวนการจัดการด้านการเงินจะช่วยให้การบริการด้าน IT เป็นไปอย่างรอบคอบ โดยจะเป็นกระบวนการที่ให้ข้อมูลทางด้านต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการให้บริการช่วยให้สามารถทำการตัดสินใจเกี่ยวกับต้นทุนและผลตอบแทนที่จะเกิดขึ้นจากการให้บริการหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการหรือโครงสร้างพื้นฐานทางด้าน IT ทั้งนี้กระบวนการจะสร้างการรับรู้ทางด้านต้นทุนเพื่อนำไปสู่การจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมสำหรับการดำเนินการต่อไป

- การบริหารจัดการความสามารถในการให้บริการ (capacity management process) การบริหารจัดการความสามารถในการให้บริการ จะช่วยสร้างความมั่นใจได้ว่า องค์กรมีความสามารถในการให้บริการได้อย่างเพียงพอตามความต้องการของลูกค้าที่ได้ตกลงไว้ ทั้งการให้บริการในปัจจุบันและในอนาคต ทั้งนี้จะต้องมีการจัดทำแผนในการบริหารจัดการความสามารถ โดยแผนจะประกอบด้วย ความต้องการทางด้านขีดความสามารถ และสมรรถนะทั้งในปัจจุบันและที่คาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้น กรอบระยะเวลาและต้นทุนในการดำเนินการให้บริการ

การบริหารขีดความสามารถในการให้บริการ จะเป็นการสร้างความเหมาะสมของต้นทุน ระยะเวลาในการให้ได้มา และส่งมอบทรัพยากรทางด้าน IT เพื่อให้การสนับสนุนต่อข้อตกลงที่ได้ทำกับลูกค้านอกจากนั้น การบริหารจัดการความสามารถยังประกอบด้วยการบริหารทรัพยากร การบริหารผลการปฏิบัติงาน การบริหารความต้องการ การบริหารภาระงาน และการปรับขนาดโปรแกรม ทั้งนี้จะมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการวางแผน และการปรับความต้องการ เพื่อให้มั่นใจได้ถึงความสามารถในการตอบสนองต่อระดับการให้บริการที่ได้ตกลงไว้

- การบริหารความปลอดภัยระบบสารสนเทศ (information security management) วัตถุประสงค์ของการบริหารความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ คือ การปกป้องดูแลคุณค่าของข้อมูลสารสนเทศ ในรูปของการรักษาความลับ ความสมบูรณ์ และความพร้อมใช้ ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับการบริหารระดับการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดในข้อตกลง ข้อกฎหมาย และนโยบายขององค์กร การบริหารความปลอดภัยจะประกอบด้วย การปฏิบัติตามข้อกำหนดของนโยบายความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ และการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริการ หรือระบบ โดยการควบคุมความปลอดภัยจะต้องมีการจัดทำเป็นเอกสารไว้ด้วย ซึ่งเอกสารจะต้องอธิบายถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการควบคุม การดำเนินการ และการดูแลรักษา นอกจากนี้ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง จะต้องได้รับการประเมินก่อนที่การเปลี่ยนแปลงนั้นจะได้รับการนำไปปฏิบัติ

2. กระบวนการบริหารความสัมพันธ์ (relationship processes) กระบวนการบริหารความสัมพันธ์จะประกอบด้วยกระบวนการย่อยๆ 2 กระบวนการ ได้แก่ การบริหารความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และการบริหารผู้ส่งมอบ

- การบริหารความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (business relationship management) กระบวนการบริหารความสัมพันธ์ทางธุรกิจนี้จะเป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ตระหว่างผู้ให้บริการ และลูกค้าโดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนด และจัดทำเป็นเอกสารในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร และลูกค้าของการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการและลูกค้าจะต้องมีการทบทวนร่วมกันถึงรายละเอียดของการให้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงระดับการให้บริการ ข้อสัญญาหรือความต้องการทางธุรกิจอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง รวมถึงจะต้องมีการประชุมร่วมกันเพื่อทบทวนถึงผลการดำเนินงาน ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และแผนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ กับการบริการ จะต้องเข้าร่วมในการประชุมนี้ด้วย

นอกจากนั้น ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีกระบวนการจัดการคำร้องเรียนในงานบริการ โดยจะต้องได้รับการบันทึกโดยผู้ให้บริการค้นหาสาเหตุ ตอบสนอง รายงานและการปิดเรื่อง รวมถึงผู้ให้บริการจะต้องกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดการความพึงพอใจของลูกค้าและตอบสนองต่อการวัดความพึงพอใจของลูกค้าด้วย

- การบริหารผู้ส่งมอบ (supplier management) การบริหารผู้ส่งมอบ จะเป็นกระบวนการในการสร้างความมั่นใจว่าผู้ส่งมอบสามารถดำเนินการได้อย่างเรียบร้อย รวมถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดทำเป็นเอกสารเกี่ยวกับกระบวนการบริหารผู้ส่งมอบและจะต้องมีรายชื่อของผู้จัดการที่รับผิดชอบผู้ส่งมอบแต่ละรายด้วย โดยข้อกำหนด ขอบเขต ระดับของการบริการ และกระบวนการสื่อสารที่มีการจัดเตรียมไว้โดยผู้ส่งมอบ จะต้องมีการจัดทำเป็นเอกสารข้อตกลงของระดับการให้บริการ (SLA) หรือเอกสารอื่นๆ ซึ่งข้อตกลงระดับการให้บริการที่ทำกับผู้ส่งมอบ จะต้องสอดคล้องกับข้อตกลงระดับการให้บริการของธุรกิจด้วย

บทบาทและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งมอบหลักและผู้ส่งมอบที่รับช่วงต่อจะต้องมีการจัดทำเป็นเอกสารอย่างชัดเจนด้วยโดยผู้ส่งมอบหลักจะต้องแสดงให้เห็นถึงกระบวนการที่จะมั่นใจได้ว่าผู้ส่งมอบที่รับช่วงต่อ สามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดที่ได้ตกลงไว้นอกจากนั้นผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายของระดับการบริการจะต้องได้รับการวัดและทบทวน และนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการต่อไป

3. กระบวนการแก้ไขปัญหา (resolution processes) ในส่วนของกระบวนการแก้ไขปัญหานั้น จะแบ่งออกเป็น 2 กระบวนการย่อย ได้แก่ การบริหารความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการ และการบริหารในการแก้ไขปัญหา

- การบริหารความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการ (incident management) การบริหารความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการจะเป็นกระบวนการที่มีเป้าหมายในการแก้ไขความไม่ต่อเนื่องที่เกิดขึ้น และกลับสู่สภาพเดิมของการให้บริการโดยเร็ว ทั้งนี้ความไม่ต่อเนื่องต่างๆ ที่เกิดขึ้นจะต้องได้รับการบันทึกจัดเก็บเป็นหลักฐานไว้ด้วย รวมถึงจะต้องมีการจัดทำวิธีการปฏิบัติงานในการจัดการกับผลกระทบที่เกิดขึ้นของความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการ โดยวิธีการปฏิบัติงานนี้จะต้องมีการระบุถึงการกำหนดความไม่ต่อเนื่องที่เกิดขึ้น การหลีกเลี่ยง หรือการทำให้ผลกระทบที่เกิดขึ้นมีน้อยที่สุดรวมถึงต้องกำหนดให้มีการบันทึก การจัดประเภทการขยายผล การแก้ไขและการปิดความไม่ต่อเนื่องในการบริการทั้งหมด

นอกจากนั้นลูกค้าจะต้องได้รับการแจ้งให้ทราบถึงความคืบหน้าของรายงานความไม่ต่อเนื่องในการบริการ หรือการร้องขอในการบริการ รวมถึงได้รับการแจ้งเตือน กรณีที่ระดับของการบริการไม่สามารถดำเนินการได้

- การบริหารการแก้ไขปัญห (problem management) ในการบริหารการแก้ไขปัญหานั้น จะมีเป้าหมายในการระบุสาเหตุของปัญหาที่ซ่อนอยู่ และทำการจัดการแก้ไขปัญหานั้น เพื่อให้เกิดผลกระทบต่อธุรกิจน้อยที่สุด และสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องโดยมุ่งเน้นไปที่การดำเนินการเพื่อป้องกันการเกิดขึ้นซ้ำของปัญหา ทั้งนี้ปัญหาทั้งหมดที่เกิดขึ้นจะต้องได้รับการบันทึกไว้ รวมถึงจะต้องมีการกำหนดวิธีปฏิบัติงานซึ่งจะต้องมีการระบุถึงการกำหนด การจัดประเภท การปรับปรุงให้ทันสมัย การขยายผล การแก้ไขและการปิดปัญหา

นอกจากนั้น จะต้องมีการดำเนินการป้องกันเพื่อเป็นการลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น การวิเคราะห์แนวโน้มของความไม่ต่อเนื่อง และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นจากการแก้ไขสาเหตุของปัญหาโดยจะต้องดำเนินการผ่านกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศทันสมัยด้วย เพื่อให้เกิดความผิดพลาดที่รับรู้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไข สำหรับกระบวนการบริหารความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการต่อไป

4. กระบวนการควบคุม (control processes) กระบวนการควบคุม จะประกอบด้วยกระบวนการย่อย 2 กระบวนการคือ กระบวนการบริหารการปรับแต่งระบบ และกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง

- กระบวนการบริหารการปรับแต่งระบบ (configuration management process) เป้าหมายของกระบวนการบริหารการปรับแต่งระบบคือ การกำหนดและควบคุมองค์ประกอบต่างๆ ของการบริการและโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงดูแลรักษาความถูกต้องของข้อมูลในการปรับแต่งระบบ ทั้งนี้องค์กรจะต้องมีการกำหนดนโยบายในการกำหนดรายการสำหรับปรับแต่ง (configuration items) รวมถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้วย

การบริหารการปรับแต่งระบบจะเป็นการควบคุมการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานทางด้าน IT การระบุองค์ประกอบที่สำคัญทั้งหมดภายในโครงสร้าง การรวบรวม บันทึก และดูแลรักษารายละเอียดเกี่ยวกับองค์ประกอบต่างๆ และจัดเตรียมข้อมูลเพื่อให้การสนับสนุนกับกระบวนการอื่นๆ โดยจะต้องส่งข้อมูลให้กับกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับผลกระทบของการร้องขอการปรับแต่งระบบ นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในรายการปรับแต่งระบบจะต้องสามารถสอบกลับ และทำการตรวจสอบประเมินได้ด้วย

- กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (change management) ในกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง จะเป็นการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้รับการประเมิน อนุมัติ นำไปปฏิบัติ และทบทวน ทั้งนี้การร้องขอการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีการบันทึกไว้ และทำการแยกประเภทของการเปลี่ยนแปลงด้วย เช่น แรงกดดัน ฉุกเฉิน เรื่องหลัก เรื่องรอง ซึ่งเมื่อมีการร้องขอการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นแล้ว จะต้องมีการประเมินถึงความเสี่ยงผลกระทบ และประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ นอกจากนี้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลง ยังรวมถึงการดำเนินการเพื่อเปลี่ยนแปลงกลับสู่สภาพเดิม หรือดำเนินการแก้ไข กรณีที่การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ประสบความสำเร็จ

5. กระบวนการส่งมอบ (release processes) กระบวนการส่งมอบจะมีอยู่ 1 กระบวนการคือ กระบวนการบริหารการส่งมอบ

- กระบวนการบริหารการส่งมอบ (release management) องค์กรจะต้องจัดให้มีการวางแผนในการส่งมอบการบริการระบบ ซอร์ฟแวร์ และฮาร์ดแวร์ ทั้งนี้แผนในการส่งมอบจะต้องได้รับการเห็นชอบจากผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ด้วย ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ดำเนินการ หรือเจ้าหน้าที่สนับสนุน รวมถึงจะต้องมีการบันทึกวันที่การส่งมอบและผู้ส่งมอบ การอ้างอิงถึงการร้องขอการเปลี่ยนแปลง ความผิดพลาดที่รับรู้แล้ว และปัญหาที่เกิดขึ้นด้วย

- การส่งมอบการบริการจะเป็นชุดของรายการปรับแต่งระบบ (configuration items) ที่ได้รับการทดสอบและนำไปใช้ในสภาพแวดล้อมจริง ทั้งนี้เป้าหมายหลักของการบริการการส่งมอบ คือ การดำเนินการเพื่อให้มั่นใจถึงความสำเร็จของการส่งมอบ รวมถึงการเชื่อมโยงสิ่งต่างๆ เข้าด้วยกัน การทดสอบ และการจัดเก็บ โดยจะดูแลให้มั่นใจว่ามีการส่งมอบเฉพาะรุ่นที่ถูกต้องและผ่านการทดสอบแล้วเท่านั้น ซึ่งกระบวนการบริหารการส่งมอบจะทำงานเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิดกับกระบวนการบริหารการปรับแต่งระบบ และกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง

3. เปรียบเทียบตัวแบบที่ใช้สำหรับประเมินงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสากลที่เหมาะสมกับมหาวิทยาลัย

MODEL	Advantages	Disadvantages
SERVQUAL model	- เป็นตัวแบบที่ใช้สำหรับหาความคาดหวัง (expectation) และการยอมรับ (perception) ของลูกค้าในการให้บริการอย่างชัดเจน	- ยังไม่ครอบคลุมการประเมินคุณภาพทางเทคโนโลยีสารสนเทศ
ISO/IEC 20000: 2005	- เป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล - เทคนิคการดำเนินงานเหมาะสมสำหรับผู้บริหารในการดำเนินงาน	- เน้นมุมมองการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าการปฏิบัติ
ITIL V.3	- ลงรายละเอียดในการปฏิบัติงานตั้งแต่การสำรวจความต้องการของลูกค้าจนถึงการบริหารคุณภาพ - มีการบริหารงานบริการครอบคลุมทั้งกระบวนการ PDCA - เป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อเข้าสู่มาตรฐานสากล ISO/IEC 20000: 2005	- เป็นกรอบแนวคิดที่นำไปปฏิบัติในองค์กรเท่านั้น - การรับรอง ITIL จะรับรองเฉพาะบุคคลที่ผ่านการทดสอบ มิได้รับรองการบริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งองค์กร

4. เป้าหมายในการประยุกต์ใช้ ITIL สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต